表 9

终结投诉个案所需的时间

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
少于1个月	56.4%	52.8%	56.4%	64.7%	49.7%
1至3个月	14.8%	12.5%	15.4%	11.6%	18.4%
3至6个月	27.0%	32.9%	26.2%	22.3%	30.4%
6至9个月	1.0%	1.0%	1.3%	0.8%	0.9%
9至12个月	0.4%	0.6%	0.3%	0.5%	0.4%
超过12个月	0.4%	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%
投诉个案合计	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644

以全面调查及其他方法终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
全面调查后终结的投诉个案					
少于3个月	37.7%	0.8%	3.6%	0.0%	0.0%
3至6个月	45.4%	36.8%	23.7%	36.6%	23.6%
6至9个月	8.4%	28.8%	32.7%	22.5%	21.1%
9至12个月	3.9%	24.8%	21.8%	32.4%	34.2%
超过12个月	4.6%	8.8%	18.2%	8.5%	21.0%
投诉个案数目	284	125	55	71	38
以其他方法终结的投诉个案					
少于1个月	60.3%	54.1%	57.1%	65.6%	50.1%
1至3个月	13.2%	12.8%	15.6%	11.7%	18.6%
3至6个月	25.7%	32.8%	26.3%	22.1%	30.4%
6至9个月	0.5%	0.3%	0.9%	0.5%	0.7%
9至12个月	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%
超过12个月	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
投诉个案数目	4,061	4,898	4,254	5,269	4,606